

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN JUAL BELI ONLINE DI TINJAU DARI PERSPEKTIF HUKUM POSITIF INDONESIA

LEGAL PROTECTION FOR ONLINE BUYING AND SELLING CONSUMERS REVIEWED FROM INDONESIA'S POSITIVE LEGAL PERSPECTIVE

Irpam Maulana/ Rafi Rizqullah/ Iksan Mulyana/ Ryan Cahya Sundawa
Universitan Nusaputra

Irpan.maulana_hk22@nusaputra.ac.id/ rafirizqullahjunaedi@gmail.com/ ikhsan.mulyana_hk22@nusaputra.ac.id/
ryan.cahya_hk22@nusaputra.ac.id

ABSTRAK

Seiring berjalannya waktu proses perdagangan jual beli juga semakin mudah dan semakin banyak yang melakukannya dengan adanya e-commerce. Oleh sebab itu maka permasalahan sengketa yang mungkin terjadipun juga semakin besar. Kemudahan yang didapatkan tidak jarang menimbulkan permasalahan seperti pelaku usaha nakal yang mengirimkan barang tidak sesuai dan konsumen yang tidak mau membayar pesannya kepada kurir lantaran pesannya tidak sesuai. Tindakan tersebut sangatlah merugikan konsumen dan pelaku usaha yang sudah beritikad baik. Amanat Undang-undang Perlindungan Konsumen bahwa konsumen harus dilindungi baik itu sebelum menggunakan produk maupun sesudah menggunakan produk. Metode pendekatan yang digunakan oleh penulis dalam penulisan hukum ini adalah yuridis - empiris yang di dukung dengan penelitian empirik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan pemahaman secara yuridis terkait perlindungan dan pertanggungjawaban para pelaku usaha online kepada konsumen dan untuk mengetahui kekurangan dalam kegiatan usaha online agar menjadi bahan kajian dan perbaikan.

ABSTRACT

As time goes by, the buying and selling trading process is also getting easier and more and more are doing it with e-commerce. Therefore, the problem of disputes that may occur is also even greater. The convenience obtained often causes problems such as rogue business actors who send inappropriate goods and consumers who do not want to pay for their orders to couriers because the orders are not suitable. This action is very detrimental to consumers and business actors who have good intentions. The mandate of the Consumer Protection Law is that consumers must be protected both after using the product and after using the product. The approach method used by the author in writing this law is juridical - normative supported by empirical research. The purpose of this study is to provide juridical understanding Related to the protection and accountability of online business actors to consumers and to find out shortcomings in online business activities so that they become material for study and improvement.

KATA KUNCI: Konsumen, jual beli online, perlindungan konsumen

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia globalisasi serta kemajuan teknologi yang sangat pesat memberikan kemudahan bagi kita dalam melakukan transaksi jual beli, baik dari segi penjualan, pemasaran, dan sistem transaksinya.¹ Para pelaku usaha selalu mencari kemudahan dalam penjualan suatu produk yang dimilikinya, baik penjualan yang dilakukan dengan sistem keagenan yang menggunakan jasa agen dalam pemasaran dan penjualan barang, ataupun jual beli secara online yang menggunakan media internet sebagai sarana dalam kemudahan transaksi jual beli.

Jual beli dengan pemanfaatan teknologi yang bisa kita rasakan saat ini yaitu jual beli yang dilakukan secara online (e-commerce) yang terjadi karena adanya suatu kemajuan teknologi. Jual beli ini dilakukan secara online, artinya penjual dan pembeli tidak perlu bertatap muka secara langsung untuk melakukan transaksi jual beli, melainkan hanya melalui media internet sehingga kegiatan jual beli dapat dilakukan kapanpun dan di manapun kita berada.² Dalam kegiatan jual beli antara pelaku usaha dan konsumen baik jual beli secara langsung maupun secara online, pelaku usaha mendapat keuntungan

¹Rico Huang dan Seno Aji Airlangga, Menjual Barang Tanpa Tatap Muka DropshipMastery, Jakarta: PT. Alona Indonesia Raya, 2015, hlm. 11

²*Ibid*, hlm. 12

dari usahanya dan konsumen mendapatkan kepuasan dari barang atau jasa yang ia dapatkan. Namun praktiknya banyak konsumen yang menjadi korban dari pelaku usaha yang tidak jujur mengenai barang yang di jual dikarenakan pelaku usaha dan konsumen tidak bertemu langsung.

Dampak dari adanya internet sebagai hasil dari kemajuan perkembangan teknologi informasi bagi konsumen di satu sisi telah mengubah perilaku konsumen menjadi semakin kritis dan selektif dalam menentukan produk yang akan dipilihnya. Begitu pula bagi produsen, kemajuan ini memberi dampak positif dalam memudahkan pemasaran produk sehingga dapat menghemat biaya dan waktu. Sebaliknya, karena kedua belah pihak secara fisik tidak bertemu maka kemungkinan lahirnya bentuk-bentuk kecurangan atau kekeliruan menjadi perhatian utama yang perlu penanganan lebih besar. Dampak negatif dari e-commerce itu sendiri cenderung merugikan konsumen. Diantaranya dalam hal yang berkaitan dengan produk yang dipesan tidak sesuai dengan produk yang ditawarkan, dan hal-hal lain yang tidak sesuai dengan kesepakatan sebelumnya.

Contoh kasus saat belanja barang secara online, tapi barang yang dibeli tidak sama dengan yang dilihat difoto pada iklan yang dipajang. Transaksi online beresiko terhadap penyimpangan, karena berlangsung atas dasar saling percaya tanpa landasan hukum dan tanpa bukti fisik yang kuat. Keamanan transaksi sangat dibutuhkan oleh konsumen dalam hal ini untuk terhindar dari indikasi penipuan yang marak terjadi sekarang di Indonesia. Namun terlepas dari kelebihan dan kekurangan tersebut, bisnis online terus berkembang pesat dengan segala resikonya. Banyak terjadi penyimpangan dan penipuan yang umumnya merugikan pihak pembeli.

Dari contoh kasus di atas kami melakukan penelitian berdasarkan pada pertanggungjawaban terhadap permasalahan yang terjadi dalam jual beli online, ada dua kemungkinan yang bermasalah entah itu dari Penjual atau dari Jasa Ekspedisi di karena kan konsumen tidak mengetahui pengemasan barang yang di lakukan penjual dan tidak mengetahui juga selama dalam perjalanan oleh Jasa Ekspedisi Barang.

Masalah hukum mengenai perlindungan hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli online sering kali terjadi kecurangan. Kecurangan-kecurangan tersebut menyangkut keberadaan pelaku usaha, barang yang di beli, harga barang dan pembayaran oleh konsumen. Mengenai perlindungan konsumen pemerintah telah mengesahkan undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, guna membantu dan memberikan perlindungan terhadap konsumen. Namun, regulasi ini belum begitu jelas mengatur mengenai jenis transaksi jual beli online ini. Dalam kegiatan jual beli antara pelaku usaha dan konsumen baik jual beli secara langsung maupun secara online, pelaku usaha mendapat keuntungan dari usahanya dan konsumen

mendapat kepuasan dari barang atau jasa yang ia dapatkan. Namun praktiknya banyak konsumen yang menjadi korban dari pelaku usaha yang tidak jujur mengenai barang yang di jual dikarenakan pelaku usaha dan konsumen tidak bertemu langsung.

Ditinjau dari segi perlindungan hukum maka permasalahan ini merangkap banyak aturan yang mengatur terkait Jual Beli Online, diantara Undang-undang Perlindungan Konsumen, Kuhp, Kuhpdata (Wanprestasi, PMH) Hukum Dagang, Undang-undang Transaksi Elektronik dan UU ITE, dan Peraturan-praturan yang lain.

Banyaknya aturan yang mengatur terkait Jual Beli Online, namun masih banyak Tindakan yang sering terjadi sehingga merugikan konsumen, Artinya Efektifitas dari semua aturan yang mengatur tentang Jual Beli Online di Indonesia masih belum banyak disadari dan diketahui oleh pihak-pihak yang terlibat dalam Jual Beli Online. Sehingga pelanggaran-pelanggran yang merugikan lain pihak sering terjadi.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam jual beli online sehingga terjadinya kerugian terhadap konsumen? Kemudian Bagaimana Pertanggungjawaban Pelaku Usaha, Market Place, Perusahaan Jasa Ekspedisi, terhadap kerugian yang di alami oleh Konsumen dalam Jual Beli Online?

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan dan empiris (statue approach). Pendekatan perundang-undangan yaitu pendekatan yang dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkut dengan rumusan masalah.

PEMBAHASAN DAN ANALISIS

1. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Jual Beli Online.

- A. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen berdasarkan Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam Julian Beli Online.

Hadirnya perlindungan hukum di wilayah masyarakat Indonesia dapat diketahui dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia pada Tahun 1945, dengan demikian suatu barang yang dibuat oleh pihak yang berwenang harus mempunyai pilihan untuk memberi perlindungan hukum kepada seluruh masyarakat. Seperti yang dikemukakan oleh Satjipto. Rahardjo, perlindungan hukum adalah upaya atau dorongan untuk dapat melindungi orang-orang dalam menunjuk suatu kekuasaan untuk bertindak sesuai dengan kecenderungannya tersebut.

Sebagaimana ditunjukkan dalam pasal 1 angka 1 undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (UU PK) menerangkan bahwa perlindungan konsumen merupakan “segala upaya yang meninjam adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang meninjam adanya kepastian hukum”.³

Dalam penjelasan undang-undang perlindungan konsumen menjelaskan perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:

1. Asas manfaat, bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan;
2. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajiban secara adil;
3. Asas keseimbangan, dimaksudkan untuk membaika keseimbangan kepentingan konsumen, pada usaha, dan pemerintah dalam arti materil ataupun spiritual;
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan; 2203
5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Dalam perlindungan konsumen Seperti yang terkandung dalam pasal 3 UU PK, mempunyai tujuan yaitu:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemandirian dan kemampuan

konsumen dalam menyelamatkan dirinya;

- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindari kerugian dari akses negatif penggunaan barang dan jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam menentukan, memilih dan menuntut haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan perlindungan konsumen yang mengandung kepastian hukum, keterbukaan informasi dan akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen dengan bertanggung jawab dan menumbuhkan sikap jujur dalam memulai usaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang untuk menjamin kelangsungan produksi suatu barang dan jasa, kenyamanan, kesehatan, dan keselamatan konsumen.⁴

Pasal 4 Undang - Undang

Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa hak konsumen adalah:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak

³Inosentius. Samsul, Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak, Jakarta: Universitas, Indonesia, 2004, H.131.

⁴Ahmadi. Miru, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: PT. Raja. Grafindo, 2011, H. 22.

sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya.

Dalam perlindungan konsumen terhadap pembelian barang melalui media sosial lebih tegas terdapat pada Pasal 8 ayat (1) huruf f Undang Undang Perlindungan Konsumen melarang pelaku usaha untuk memperdagangkan barang/jasa yang tidak Berdasarkan pasal tersebut, ketidaksesuaian spesifikasi barang yang Anda terima dengan barang tertera dalam iklan/foto penawaran barang merupakan bentuk pelanggaran/larangan bagi pelaku usaha dalam memperdagangkan barang, sesuai Pasal 4 huruf h UU Perlindungan Konsumen tersebut berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Sedangkan, pelaku usaha itu sendiri sesuai Pasal 7 huruf g UU Perlindungan Konsumen berkewajiban memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

B. Perlindungan Hukum Pidana Dalam Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online.

Kejahatan dalam media online terhadap jual beli produk atau barang pada prinsipnya sama dengan kejahatan penipuan konvensional yang membedakan hanyalah pada sarana perbuatannya yakni menggunakan Sistem Elektronik (komputer, internet, perangkat telekomunikasi). Sehingga secara hukum, penipuan secara online dapat diperlakukan sama sebagaimana delik konvensional yang diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP). Dasar hukum yang digunakan untuk menjerat pelaku penipuan saat ini adalah Pasal 378 KUHP, yang berbunyi sebagai berikut: "Barang siapa dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain dengan melawan hukum, dengan memakai nama palsu atau martabat palsu, dengan tipu muslihat ataupun dengan rangkaian kebohongan menggerakkan orang lain untuk menyerahkan sesuatu benda kepadanya, atau supaya memberi hutang maupun menghapuskan piutang, diancam karena penipuan dengan pidana penjara paling lama 4 tahun."

Dalam Undang Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas UU Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Pasal 28 ayat (1), yang berbunyi sebagai berikut: (1) Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik. Ancaman pidana dari pasal tersebut adalah penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp1 miliar Pasal 45 ayat (2) Undang Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas UU Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Apabila pelaku usaha melanggar larangan memperdagangkan barang/jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut, maka pelaku usaha dapat dipidana berdasarkan Pasal 62 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen yang berbunyi: Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2 miliar.

Dalam Undang-undang ITE juga mengatur Berikut ini bunyi Pasal 28 ayat (1) UU ITE yaitu setiap orang dengan sengaja, dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam transaksi elektronik dipidana penjara paling lama 6 tahun dan/atau denda paling banyak Rp1 miliar.

Namun untuk menentukan apakah seseorang melanggar Pasal 28 ayat (1) UU ITE atau tidak, terdapat beberapa pedoman implementasi yang harus diperhatikan sebagai berikut.

- a. Delik pidana dalam Pasal 28 ayat (1) UU ITE bukan merupakan delik pembedaan terhadap perbuatan menyebarkan berita bohong (hoaks) secara umum, melainkan perbuatan menyebarkan berita bohong dalam konteks transaksi elektronik seperti transaksi perdagangan daring;
- b. Berita atau informasi bohong dikirimkan melalui layanan aplikasi pesan, penyiaran daring, situs/media sosial, lokapasar

- (marketplace), iklan, dan/atau layanan transaksi lainnya melalui sistem elektronik;
- c. Bentuk transaksi elektronik bisa berupa perikatan antara pelaku usaha/penjual dengan konsumen atau pembeli;
 - d. Pasal 28 ayat (1) UU ITE tidak dapat dikenakan kepada pihak yang melakukan wanprestasi dan/atau mengalami force majeure;
 - e. Pasal 28 ayat (1) UU ITE merupakan delik materiil, sehingga kerugian konsumen sebagai akibat berita bohong harus dihitung dan ditentukan nilainya;
 - f. Definisi "konsumen" pada Pasal 28 ayat (1) UU ITE mengacu pada UU Perlindungan Konsumen.
- C. Bentuk Pertanggungjawaban Perdata Pelaku Usaha terhadap Konsumen Jual Beli Online Berdasarkan Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Pasal 1313 KUHPerdata menyatakan bahwa suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Kontrak atau contracts (dalam bahasa Inggris) dan overeenkomst (dalam bahasa Belanda) dalam pengertian yang lebih luas sering dinamakan juga dengan istilah perjanjian, adalah peristiwa dimana dua orang atau lebih saling berjanji untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perbuatan tertentu.¹⁰ Asas konsensualisme yang merupakan pegangan dalam sektor perjanjian mempunyai arti yang terpenting, yaitu bahwa untuk melahirkan perjanjian adalah cukup dengan dicapainya sepakat yang mengenai hal-hal yang pokok dari perjanjian tersebut dan bahwa perjanjian itu (dan perikatan yang ditimbulkan karenanya) sudah dilahirkan pada saat atau detik tercapainya konsensus.⁵

Sanksi pasal 1365 KUH Perdata adalah kewajiban bagi pelaku perbuatan melawan hukum untuk mengganti kerugian yang ditimbulkan kepada korban. Ganti rugi ini terdiri dari biaya, rugi, dan bunga. Selain itu, korban juga dapat menuntut pemulihan nama baik atau kehormatan jika perbuatan melawan hukum berupa penghinaan.

Jual beli itu sendiri dinyatakan dalam Pasal 1457 KUHPerdata yaitu sebagai suatu

perjanjian, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan. Pernyataan tersebut dinilai cukup jelas, sehingga dalam transaksi jual beli online di salah satu marketplace seperti yang dipaparkan diatas dimana seller telah menyerahkan barang yang menjadi objek jual beli tersebut, maka konsumen wajib membayar sesuai dengan harga yang telah dijanjikan. Jual beli online itu sendiri merupakan aktivitas jual beli berupa transaksi penawaran barang oleh pelaku usaha/seller dan permintaan barang oleh konsumen secara online dengan memanfaatkan teknologi internet.

Hal yang ditawarkan dalam jual beli online adalah efisien dan efektif. Semua pihak yang menjalankan jual beli online akan leluasa untuk mencari tahu barang yang diinginkan tanpa harus kesusahan datang langsung ke toko dan membolak-balik barang diinginkan, atau dengan kata lain cukup dengan diam di rumah tapi tetap dapat berbelanja. Pasal 1458 KUHPerdata yang menyatakan bahwa jual beli sudah dianggap terjadi antara kedua belah pihak seketika setelah mereka mencapai sepakat tentang barang dan harga, meskipun barang itu belum diserahkan maupun harganya belum di bayar.

- D. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan Berkaitan dengan pengaturan hukum bagi konsumen dalam kegiatan jual beli yang menggunakan sistem transaksi elektronik, pada Undang-Undang Nomor 7 tahun 2014 telah mengatur juga mengenai jual beli melalui Sistem Elektronik, dapat dilihat dalam Pasal 65 Undang-Undang Nomor 7 tahun 2014.
- E. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE) Peraturan turunan dari UU ITE mengatur mengenai aturan lebih rinci tentang Penyelenggara Sistem dan Transaksi Elektronik selanjutnya disebut PP PSTE.

Pelaksanaan Penegakan Hukum Terhadap Tindak Pidana Penipuan Jual Beli Online:

- a. Melakukan Pelaporan Kepada Kepolisian.

Apabila telah terjadi kejahatan penipuan dunia maya masyarakat dapat melaporkannya kepada penegak hukum (polisi) disertai bukti awal berupa data atau informasi elektronik dan/atau hasil cetaknya.

⁵ Abdul R. Saliman, *op.cit.*, hlm.45

Jika kasus tersebut ditindaklanjuti oleh penegak hukum dalam sebuah proses penyelidikan/penyidikan, maka penegak hukum akan menelusuri sumber dokumen elektronik tersebut. Perlakuan Hukum Penipuan secara online pada prinsipnya sama dengan penipuan konvensional. Yang membedakan hanyalah pada sarana perbuatannya yakni menggunakan sistem elektronik (komputer, internet, perangkat telekomunikasi).

Sehingga secara hukum, penipuan secara online dapat diperlakukan sama sebagaimana delik konvensional yang diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Pidana. Dasar hukum yang digunakan untuk menjerat pelaku penipuan saat ini adalah Pasal 378 KUHP, yang berbunyi sebagai berikut: "Barang siapa dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain dengan melawan hukum, dengan memakai nama palsu atau martabat palsu, dengan tipu muslihat ataupun dengan rangkaian kebohongan menggerakkan orang lain untuk menyerahkan sesuatu benda kepadanya, atau supaya memberi hutang maupun menghapuskan piutang, diancam karena penipuan dengan pidana penjara paling lama 4 tahun."

b. Gugatan Perdata Keadilan

Terjadinya gugatan umumnya setelah pihak tergugat melakukan pelanggaran hak dan kewajiban yang merugikan pihak penggugat tidak mau secara sukarela memenuhi hak dan kewajiban yang diminta oleh pihak penggugat, sehingga akan timbul sengketa antara penggugat dan tergugat.

Gugatan dapat disimpulkan sebagai suatu tuntutan hak dari setiap orang atau pihak (*kelompok*) atau badan hukum yang merasa hak dan kepentingannya dirugikan dan menimbulkan perselisihan, yang ditujukan kepada orang lain atau pihak lain yang menimbulkan kerugian itu melalui pengadilan, yang dalam objek pembahasan ini adalah pengadilan negeri.

Dasar Hukum Gugatan Perdata Perbuatan Melawan Hukum (PMH) Dasar hukum Perbuatan Melawan Hukum (PMH) dapat ditemukan dalam Pasal 1365 KUH Perdata yang berbunyi sebagai berikut: "Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut." Jika kita cermati dari dasar hukum Pasal 1365 KUH Perdata di atas, maka menurut hemat penulis setidaknya terdapat tiga unsur pasal yang mendasarinya, yaitu:

- a. Terdapat/adanya perbuatan yang bertentangan dengan hukum;
- b. Perbuatan yang bertentangan tersebut mengakibatkan kerugian kepada orang lain;
- c. Orang yang mengakibatkan kerugian diwajibkan untuk mengganti kerugian tersebut.

c. Penyelesaian Non-Litigasi

Arbitrase termuat dalam Undang-Undang No.30 Tahun 1999 Pasal 1 ayat (1), yang secara praktis berarti cara penyelesaian sengketa dengan cara menyerahkan kewenangan kepada pihak ketiga yang netral dan independen untuk memeriksa dan mengadili perkara pada tingkat pertama dan terakhir. Putusannya bersifat final dan mengikat bagi semua pihak, tidak dapat diajukan banding, kasasi atau peninjauan kembali. Selain itu, biaya yang murah dan tidak menyita waktu juga menjadi alasan kuat mengapa arbitrase dipilih. Arbitrase juga dinilai sebagai *win-win solution* tidak telak dikalahkan, serta memiliki kepastian hukum yang wajar dan adil. Bagi pebisnis, ini merupakan solusi baik karena tidak memiliki dampak signifikan terhadap bisnis.

2. Pertanggungjawaban Pelaku Usaha, Market Place, Perusahaan Jasa Antar Barang terhadap Kerugian yang dialami oleh Konsumen dalam Jual Beli Online.

A. Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Jual

Beli Online Terhadap Konsumen berdasarkan Hukum Positif Indonesia

Bentuk Pertanggungjawaban Yang harus dipertanggung jawabkan oleh pelaku usaha Online Ketika merugikan Konsumen, seperti yang tercantum dalam berbagai aturan yang berlaku di Indonesia:

1. Pertanggungjawaban berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)

Menurut hukum yang berlaku di Indonesia, gugatan perdata bisa didasarkan atas dua alasan, yaitu wanprestasi dan perbuatan melanggar hukum (*onrechtmatigedaad*). Adapun pasal 1243 KUHPerdata yang berbunyi: "Penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila debitur, walaupun telah dinyatakan lalai, tetap lalai untuk memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dilakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukannya dalam waktu yang melampaui waktu yang telah ditentukan." Gugatan dengan dasar tersebut berawal dari adanya suatu hubungan hukum kontrakual (perjanjian) antara para pihak

sehingga melahirkan hak dan kewajiban hukum. Untuk kasus kerugian konsumen dalam transaksi perdagangan secara elektronik gugatan lebih tepat bila didasarkan atas wanprestasi, yaitu merujuk kepada kewajiban sebagai pelaku usaha dalam kontrak elektronik yang telah dilanggar dan karenanya menimbulkan kerugian.

2. Pertanggungjawaban berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)

Undang-Undang di Indonesia saat ini yang dapat digunakan sebagai pedoman dan dapat digunakan untuk menuntut hak perlindungan konsumen adalah Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), meskipun di dalamnya tidak secara khusus mengatur transaksi online. Terdapat beberapa pasal yang dapat dijadikan pedoman dalam menyelesaikan kasus penipuan pada transaksi online, sebagai berikut:

Pasal 8 Ayat (1) huruf (d), huruf (e), huruf (f) UUPK menyatakan bahwa: “Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:”

- a. tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- b. tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- c. tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut. Pasal 16 UUPK menyatakan bahwa: “Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesan dilarang untuk:
 - a. tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan;
 - b. tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi.
3. Pertanggungjawaban berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE).

Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik selanjutnya disebut UU ITE mengatur mengenai informasi, dokumen dan tanda tangan elektronik, penyelenggara

sertifikasi elektronik dan sistem elektronik, transaksi elektronik, perbuatan yang dilarang, penyelesaian sengketa, penyidikan, dan ketentuan pidana. Ketentuan beberapa pasal dalam Undang-Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, seperti:

Pasal 28 Ayat (1) Undang-Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menerangkan bahwa: “Setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik.”

4. Pertanggungjawaban berdasarkan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan

Berkaitan dengan pengaturan hukum bagi konsumen dalam kegiatan jual beli yang menggunakan sistem transaksi elektronik, pada Undang-Undang Nomor 7 tahun 2014 telah mengatur juga mengenai jual beli melalui Sistem Elektronik, dapat dilihat dalam Pasal 65 Undang-Undang Nomor 7 tahun 2014, yang berbunyi:

- a. Setiap Pelaku Usaha yang memperdagangkan Barang dan/atau Jasa dengan menggunakan sistem elektronik wajib menyediakan data dan/atau informasi secara lengkap dan benar.
- b. Setiap Pelaku Usaha dilarang memperdagangkan Barang dan/atau Jasa dengan menggunakan sistem elektronik yang tidak sesuai dengan data dan/atau informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- c. Penggunaan sistem elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib memenuhi ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- d. Data dan/atau informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
 1. identitas dan legalitas Pelaku Usaha sebagai produsen atau Pelaku Usaha Distribusi;
 2. persyaratan teknis Barang yang ditawarkan;
 3. persyaratan teknis atau kualifikasi Jasa yang ditawarkan;
 4. harga dan cara pembayaran Barang dan/atau Jasa; dan
 5. cara penyerahan Barang.

e. Dalam hal terjadi sengketa terkait dengan transaksi dagang melalui sistem elektronik, orang atau badan usaha yang mengalami sengketa dapat menyelesaikan sengketa tersebut melalui pengadilan atau melalui mekanisme penyelesaian sengketa lainnya.

f. Setiap Pelaku Usaha yang memperdagangkan Barang dan/atau Jasa dengan menggunakan sistem elektronik yang tidak menyediakan data dan/atau informasi secara lengkap dan benar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa pencabutan izin.

5. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE).

Peraturan turunan dari UU ITE mengatur mengenai aturan lebih rinci tentang Penyelenggara Sistem dan Transaksi Elektronik selanjutnya disebut PP PSTE, dalam lingkup mengenai penyelenggaraan Transaksi Elektronik yang terdapat pada Pasal berikut: Pasal 48 Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2019 tentang Penyelenggara Sistem dan Transaksi Elektronik menerangkan bahwa:

a. Pelaku Usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan.

b. Pelaku Usaha wajib memberikan kejelasan informasi tentang penawaran kontrak atau iklan.

c. Pelaku Usaha wajib memberikan batas waktu kepada konsumen dan/atau penerima kontrak untuk mengembalikan barang yang dikirim dan/atau jasa yang disediakan apabila tidak sesuai dengan kontrak atau terdapat cacat tersembunyi.

d. Pelaku Usaha wajib menyampaikan informasi mengenai barang yang telah dikirim dan/atau jasa yang disediakan.

e. Pelaku Usaha tidak dapat membebani konsumen mengenai kewajiban membayar barang yang dikirim dan/atau jasa yang disediakan tanpa dasar kontrak.

6. Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan

Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE)

PP PMSE menekankan bahwa kewajiban bagi pelaku usaha terhadap konsumen harus lebih diperhatikan, terutama terhadap hak konsumen dalam perdagangan menggunakan sistem elektronik, sehingga terdapat beberapa pasal yang membahas dan menunjukkan bahwa pelaku usaha harus memenuhi tanggung jawab kepada konsumen. Seperti:

Pasal 57 PP PMSE menerangkan bahwa:

a. Kontrak Elektronik dianggap otomatis menjadi batal demi hukum apabila terjadi kesalahan teknis akibat Sistem Elektronik tidak aman, andal, dan bertanggung jawab.

b. Apabila terjadi kesalahan teknis sebagaimana dimaksud pada ayat c.

c. pihak penerima tidak wajib mengembalikan Barang dan/atau Jasa yang telah dikirimkan dan diterima.

d. Kerugian akibat terjadinya kesalahan teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sepenuhnya menjadi tanggung jawab Pelaku Usaha.

- B. Pertanggungjaaban Marketplace Jual Beli Online Terhadap Konsumen berdasarkan Hukum Positif Indonesia.

Marketplace merupakan platform jual beli online yang membantu penjual memasarkan produk, sehingga memberi konsumen variasi produk dan toko online hanya dengan akses satu wadah saja. Sudah bukan hal yang baru jika kehadiran marketplace Indonesia membuat masyarakat beralih ke sistem jual beli online.

Hak-hak Konsumen yang menjadi tanggung jawab Marketplace. Marketplace merupakan pelaku usaha yang memberikan jasa kepada penjual dalam memasarkan produknya dan sarana konsumen untuk mencari barang yang diinginkannya, melalui website atau platform yang telah disediakan. Sedangkan menurut undang-undang perlindungan Konsumen atau yang disingkat UUPK dalam 2202 pasal 1 angka 3 menyebutkan bahwa pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI), baik sendiri

maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Pelaku usaha dalam pengertian ini adalah perusahaan, koperasi, BUMN, koperasi, perdagangan, distributor dan lain-lain.

Marketplace dapat melindungi konsumennya dengan cara menyiapkan aturan-aturan atau syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh penjual dan barang yang akan ditawarkan pada halaman platformnya. Hal yang harus dilakukan oleh penjual untuk menjual barang dagangannya di marketplace adalah sebagai berikut:

a. Atur Informasi Toko Dalam form pendaftaran penjual pada website shopee, penjual mendaftarkan diri dengan mengisi form sesuai dengan nama dan alamat tokonya juga mengisi email dan nomor Telepon perusahaan.

b. Atur Jasa Kirim Setelah penjual mengisi form informasi toko penjual juga mengisi form jasa kirim yang akan digunakan, sebelumnya penjual harus sudah menghubungi email perusahaan jasa pengiriman untuk mendapatkan validasi. Untuk jenis produk barang yang akan ditawarkan di platform marketplace penjual harus mengisi informasi produk (foto, video, nama produk, kategori, dan deskripsi Produk), spesifikasi produk (merek, tanggal kadaluarsa, Nomor Izin Edar Produk, dan masa penyimpanan), informasi penjualan (harga barang dan jumlah stok barang),

Pengiriman (Berat, ukuran paket, produk berbahaya, ongkos kirim) dan lain-lain. Platform marketplace juga menyediakan saran cheating yang bisa menghubungkan langsung antara penjual dan pembeli, penjual dapat juga diberikan penilai berupa jumlah bintang yang bisa diberikan oleh konsumen, semakin besar jumlah bintang yang diberikan maka semakin baik penilaian konsumen terhadap perusahaan tersebut, baik itu penilai mengenai kualitas barang dan pelayanan pengiriman yang sesuai dengan harapan konsumen. Sehingga perusahaan yang buruk dapat dinilai dari jumlah bintang yang diperolehnya. Sesuai dengan Pasal 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16 dan 17 Undang-undang Perlindungan Konsumen menyebutkan perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha.

Contoh upaya Marketplace untuk meminimalisir terjadinya kerugian pada konsumen seperti yang dilakukan oleh

Lazada pun belum ada layanan menyangkut proses pengaduan ganti rugi, hal ini dapat dilihat layanan lazada pada platformnya sebagai berikut:

1. Layanan Telepon Hotline Anda dapat menelepon ke nomor telepon yang tercantum di web.
2. Gratis Biaya Kirim ke seluruh Indonesia Kini Lazada Indonesia memberikan gratis ongkos pengiriman di Indonesia bagian barat dan tengah, dengan minimum akumulasi pembelian sebesar Rp 200.000.
3. Pengembalian barang dalam 14 hari Lazada Indonesia memberikan waktu 14 hari kepada para pelanggan untuk melakukan penukaran barang atau pengembalian uang jika terdapat kerusakan atau ketidaksesuaian barang pesanan. pengembalian barang dilakukan dengan cara mengisi formulir online di website Lazada kemudian pengembalian barang akan diproses lebih lanjut.
4. Waktu Kirim Walaupun belum menerapkan waktu kirim hari yang sama (same day delivery). Menurut penulis harusnya ada layanan pengaduan konsumen dan bagaimana proses dan tindak lanjut oleh marketplace sebagai pelaku usaha dalam melindungi konsumennya dari barang dan produk-produk yang dapat merugikan konsumen.

C. Pertanggungjaaban Perusahaan Jasa Ekspedisi Barang Jual Beli Online Terhadap Konsumen

Pada saat akan dilakukannya pengiriman barang dari pihak perusahaan jasa pengiriman barang kepada konsumen secara tidak langsung telah dilakukan suatu perjanjian. Menurut Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata selanjutnya disebut KUH Perdata, perjanjian yaitu suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang atau lebih. Perjanjian yang dilakukan oleh konsumen dan pihak perusahaan jasa pengiriman barang tersebut merupakan perjanjian ekspedisi.

Perjanjian ekspedisi ini mempunyai sifat hukum rangkap, yaitu pelayanan berkala (pasal 1601 KUH Perdata) dan pemberian kuasa (pasal 1792 ds1 KUH Perdata). Ketika pengiriman barang itu mengalami kendala dan merugikan pihak konsumen maka jasa ekspedisi telah melakukan wanprestasi. Dasar hukum wanprestasi tertuang dalam Pasal 1238 KUHPerdata.

Wanprestasi perihal pengiriman oleh Jasa Ekspedisi yaitu biasanya barang konsumen yang hilang, barang yang

terlambat datang, barang yang rusak selama proses pengiriman.

Faktor-faktor terjadinya Wanprestasi dalam Jasa Ekspedisi:

1. Force Majeure

Faktor pertama penyebab terjadinya wanprestasi diakibatkan oleh keadaan yang memaksa, faktor ini terjadi apabila salah satu dari pihak tidak mampu memenuhi kewajiban karena terjadi sesuatu yang diluar kontrol pihak tersebut.

Sehingga ketidakmampuan pihak untuk menjalankan kesepakatan bukan karena kehendak pihak tersebut, tetapi karena adanya keadaan memaksa seperti adanya bencana alam, obyek hilang atau di curi dan lain sebagainya.

2. Kelalaian Salah Satu Pihak
Penyebab selanjutnya yaitu dengan kelalaian salah satu pihak, dengan adanya kelalaian pihak yang terlibat dalam perjanjian baik dilakukan dengan sengaja atau tidak dan merugikan pihak lain, maka hal tersebut dapat menyalahi kesepakatan.

3. Pihak dengan Sengaja Melanggar Perjanjian Terakhir yang menyebabkan terjadinya wanprestasi yaitu salah satu pihak yang berjanji melanggar perjanjian dengan sengaja, dengan melakukan hal-hal yang bertentangan dengan kesepakatan awal. Akibat dari pelanggaran yang dilakukan oleh salah satu pihak, tentu berdampak kerugian kepada pihak lain yang terlibat.

Bentuk perlindungan hukum yang didapatkan oleh konsumen atas kelalaian dari pihak ekspedisi ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tepatnya pada Pasal 4 huruf g menyatakan bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau penggantian, apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Salah satu contoh bentuk dari perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian atas kesalahan

ataupun kelalaian pihak ekspediter dimana pengajuan klaim ganti rugi terdapat batas maksimum selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari terhitung sejak seharusnya barang kiriman diterima dan pengajuan klaim tidak akan diproses apabila sudah melebihi dari batas maksimum 14 (empat belas) hari sejak barang kiriman seharusnya diterima.

Efektifitas Praturan Perlindungan Konsumen Terhadap Konsumen Jual Beli Online. Berdasarkan hasil riset penulis mengenai efektifitas kegiatan Usaha Jual Beli Online kami membagi beberapa fungsional-fungsional dalam berjalannya Usaha Jual Beli Online untuk mengetahui Efektifitas Praturan dan pelanggaran yang merugikan Konsumen secara pandangan Empiris dilapangan seperti:

1. Permasalahan-permasalahan yang mempengaruhi Efektifitas Praturan Jual Beli Online

Berdasarkan analisis empiris di lapangan penulis dapat menyimpulkan bahwa penerapan peraturan terhadap perlindungan konsumen belum sepenuhnya efektif karna masih sering terjadi pelanggaran pelanggaran yang dapat merugikan konsumen di antaranya seperti

- a. Masih banyak kecurangan-kecurangan penjual sehingga memberikan barang yang tidak sesuai berdasarkan ketentuan praturan yang berlaku.
- b. Masih banyak oknum Jasa Ekspedisi yang melakukan kecurangan kecurangan terhadap barang yang akan di terima oleh konsumen seperti barang yang di tukarkan, barang hilang, barang rusak disengaja, sehingga merugikan konsumen yang bertentangan dengan praturan-praturan.
- c. Kurangnya pengetahuan dari konsumen pada aturan jual beli online sehingga konsumen tidak mengetahui bagaimana tindak lanjut pengembalian barang Ketika ada permasalahan yang di dapat oleh konsumen.
- d. Meskipun konsumen mengetahui teknis peraturan pengambalian barang akan tetapi terkadang konsumen masih susah untuk mengambil hak nya Kembali.

Bersadarkan permasalahan yang terjadi dilapangan diatas dengan sering terjadinya pelanggaran yang merugikan Konsumen, dapat disimpulkan bahwa masih banyak para pelaku Usaha Jual Beli Online dan Jasa

Ekspedisi melakukan Tindakan yang bertentangan dengan peraturan-praturan yang ada di Indonesia terkait Jual Beli Online.

2. Pengawasan terhadap Usaha Jual Beli Online yang mempengaruhi Efektifitas Praturan Jual Beli Online
Pengawasan terhadap Jual Beli Online baik oleh Pemerintah ataupun dari instansi non-pemerintah penulis dapat menyimpulkan bahwa minimnya pengawasan dan edukasi, terkait Jual Beli Online pada Masyarakat atau Konsumen sehingga hal ini menjadi pendorong sering terjadinya pelanggaran yang terjadi pada Konsumen karena ketidaktahuan dan pengawasan yang efektif secara langsung baik oleh pemerintahan dengan instansi lainnya.

Harsunya terlebih dahulu Ketika pemerintah mendorong masyarakat untuk lebih kreatif dan kolaborasi dalam Usaha Jual Beli Online namun tidak diawali dengan bekal pembelajar, dan pengarahan baik dari segi aturan, teknis, kemudian hak dan kewajiban. Pengawasan ini sangat penting untuk mendorong Efektifitas kegiatan Usaha Jual Beli Online berdasarkan Peraturan yang Berlaku di Indonesia. Sehingga dalam mengatasi permasalahan ini harus adanya kolaboratif antara, Pemerintah, Penjual, Marketplace, Jasa Ekspedisi, dan Masyarakat untuk meminimalisir terjadinya pelanggaran yang merugikan lain pihak terkhusus perlindungan terhadap Konsumen.

KESIMPULAN

1. Perlindungan hukum terhadap perlindungan konsumen banyak aturan yang sudah mengatur tentang terkait perlindungan terhadap konsumen, baik perlindungan dari pelaku usaha, marketplace, dan jasa ekspedisi barang.
2. Pertanggungjawaban dari pelaku usaha marketplace, dan jasa ekspedisi kemudian diatur juga dalam beberapa aturan, terkait hak dan kewajiban para pelaku usaha online. Bahkan diatur terkait tentang bagaimana penyelesaian perkara yang dapat ditempuh oleh konsumen Ketika merasa dirugikan. Pelaku usaha, marketplace dan jasa ekspedisi, telah melakukan berbagai upaya perbaikan dalam sistemnya untuk memberikan kenyamanan dan keamanan dalam usaha online ini. Efektifitas peraturan belum dapat terealisasi dengan baik dilingkungan Usaha Jual Beli Online karena masih banyak faktor yang menghambat.

Sehingga untuk mencapai suatu tujuan yang tercantum dalam Prundang-undangan harus menjadi perhatian Bersama antara, Pemerintah, Penjual, Marketplace, Jasa Ekspedisi, dan Konsumen/Masyarakat.

SARAN

1. Para pelaku usaha online agar lebih baik dan jujur dalam melakukan usaha online agar tidak merugikan lain pihak.
2. Marketplace harus lebih teliti dalam memasukan pedagang online untuk menghindari terjadinya permasalahan, dan mengembangkan sistem keamanan.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

Peraturan Perundang-undangan

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang - Undang No. 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan

Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Jurnal

Santoso, Sugeng. "Sistem Transaksi E-Commerce dalam Perspektif KUHPerdata dan Hukum Islam". Dalam jurnal AHKAM (Volume 4 Nomor 2, Desember 2023): 223-224.

Alboukrek Karen, "Adapting to A New world of E-Commerce: The Need for Uniform Consumer Protection in the International Electronic Marketplace", George Washington International Law Review, 2021

Gerynica Ayu Ningtyas, "Penerapan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa terhadap Penyelesaian Sengketa Perdagangan Online (e-commerce) Melalui Arbitrase Online", 2020

Adi Sulistiyo Nugroho, E-commerce Teori dan Implementasi, Ekuilibria, Yogyakarta, 2016.

AZ Nasution, Hukum Perlindungan Konsumen:
Suatu

Pengantar, Diadit Media, Jakarta, 2001.

Arief, Barda Nawawi, 2007, Masalah Penegakan
Hukum

dan Kebijakan Hukum Pidana dalam
Penanggulangan Kejahatan, Jakarta:
Kencana Prenada Media Group.

Sidabalok, Janus, Hukum Perlindungan
Konsumen di Indonesia, PT Citra Aditya
Bakti, Bandung, 2014.

Suparman, Eman, Penyelesaian

Sengketa dalam Hukum Bisnis, Buku
Kompilasi Hukum Bisnis, Keni, Bandung,
2021.

Irmawati, Dewi, 'Pemanfaatan E-
Commerce dalam Dunia Bisnis', Jurnal
Ilmiah Orasi Bisnis, edisi ke-VI, 2019

Kusuma, Mulyana W, 'Should
Court-Annexed Alternative Resolution
Mechanisms Mandatory?', Jurnal Ilmiah
Ilmu Hukum Era Hukum, Nomor 1, Tahun 1,
1994.